

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



**Oleh :**

**CHANASIA HERLAMBAH**

**NPM: 16.1.01.10104**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

**(STIESIA)**

**2020**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**



**Oleh :**

**CHANASIA HERLAMBAANG**

**NPM: 16.1.01.10104**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

**(STIESIA)**

**2020**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**

**Oleh:**

**CHANASIA HERLAMBANG**

**NPM: 16.1.01.10104**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

**(STIESIA)**

**2020**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

**CHANASIA HERLAMBANG**

**NPM: 16.1.01.10104**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 25 April 2020**

**Susunan Tim Penguji:**

**Ketua : Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak. CA.**  
**Anggota : 1. Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.**  
**2. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

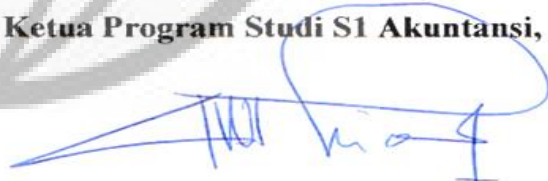
**Oleh:**

**Dosen Pembimbing,**



**Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA.**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi,**



**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak. CA.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **CHANASIA HERLAMBAANG**

N.P.M : **16.1.01.10104**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
DAN PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 25 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 April 2020

Yang membuat pernyataan,



**Chanasia Herlambang**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Chanasia Herlambang  
NPM : 16.1.01.10104  
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Desember 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)  
Alamat : Jalan Baratajaya 3 / 64, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Bambang Sudono  
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Baratajaya 3 / 64, Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pensiun

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Ngagel Rejo I Surabaya tahun 2010
2. Tamat SMP di SMP Negeri 32 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Negeri 14 Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2016-2020	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya  
Oleh

**Chanasia Herlambang**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, izin, dan nikmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi program akuntansi sektor publik dan perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Keberhasilan dalam selesainya skripsi ini tak lepas dari dukungan, bimbingan, bantuan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberi ridho, hidayah, dan izin-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya yaitu ibu Dra. Hermiati dan ayahanda saya Drs. Bambang Sudono, M.Si. yang telah sabar dan senantiasa memberi nasihat dan dukungan. Terimakasih atas doa, cinta, kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
3. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Ibu Dra. Dini Widyawati, M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberi petunjuk atau

masukan yang bermanfaat sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.

6. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan teladan yang berarti kepada penulis selama di STIESIA.
7. Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia (IGTKI) Kecamatan Rungkut atas kesempatan, waktu dan tempat yang sudah diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Kepada kakak saya, Ramadhan Herlambang atas motivasi dan dukungannya kepada saya.
9. Teman-teman SA-7 angkatan 2016 terutama *girls squad* (Amalia Majid, Andriani Dwi Jayanti, Dessy Putri Romansyah, Mazita Kurnia Putri, Vina Dinda Safani), terima kasih atas kebersamaan, solidaritas, semangat, bantuan, kebahagiaan serta kenangan selama berada dalam bangku perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
10. Teman-teman seperjuangan saya, sahabat kampus, kakak tingkat, adik tingkat, dan organisasi UKKI STIESIA Surabaya atas kebersamaan telah membantu, mendukung, dan mendoakan saya dalam menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang saya hadapi selama proses pengerjaan skripsi.
11. Teman saya dari SMP yaitu Anien yang biasa saya panggil “Gie”, dan teman dari SMA yaitu Monica, Rere, Tyas dan Alvy.
12. Teman seperjuangan satu bimbingan Mitha dan Shinta dan yang lainnya yang tiada henti selalu memberikan dukungan serta ilmu didalam penulisan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar dan baik.



13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia membantu demi kelancaran penulisan.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan dalam penyempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 5 Maret 2020

Chanasia Herlambang



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
 <b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
 <b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN     HIPOTESIS .....</b>	 <b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Pajak .....	10
2.1.2 Administrasi Perpajakan.....	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	21
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
2.2 Rerangka Pemikiran.....	23
2.3 Penelitian Terdahulu .....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.4.1 Pengaruh <i>e-Registration</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	26
2.4.2 Pengaruh <i>e-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.4.3 Pengaruh <i>e-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.4.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	28
 <b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian) ...	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Jenis Data.....	30
3.3.2 Sumber Data .....	30

3.3.3 Pengumpulan Data .....	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	31
3.4.1 Definisi Variabel .....	31
3.4.2 Definisi Operasional .....	32
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1 Statistik Deskriptif .....	35
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen .....	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi .....	41
3.5.6 Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	41
3.5.7 Uji t (Uji Parsial t) .....	42
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Gambaran Umum IGTKI se-Kecamatan Rungkut .....	43
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan IGTKI se-Kecamatan Rungkut .....	44
4.1.3 Karakteristik Responden .....	45
4.1.4 Statistik Deskriptif .....	47
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	49
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	52
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.1.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	58
4.2 Pembahasan .....	62
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Keterbatasan .....	67
5.3 Saran .....	68
JADWAL PENELITIAN .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1	Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....40
2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....46
3	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....46
4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....47
5	Distribusi Pengujian Variabel dan Subvariabel .....48
6	Hasil Uji Validitas .....50
7	Hasil Uji Reabilitas.....51
8	Hasil Uji Normalitas.....52
9	Hasil Uji Multikolinearitas .....54
10	Hasil Uji Autokorelasi.....57
10	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....57
11	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....59
12	Hasil Uji F.....60
13	Hasil Uji t.....61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Rerangka Pemikiran .....	24
2 Struktur IGTKI Kecamatan Rungkut .....	44
3 Grafik Pengujian Normalitas Data .....	53
4 Grafik Pengujian Heteroskedastisitas .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner .....	73
2 Data Tabulasi .....	78
3 Output SPSS.....	98